

Жалобы и апелляции

Жалобы и апелляции направляются по адресу: 350051, РОССИЯ, Краснодарский край, г. Краснодар, Западный округ, ул. им. Федора Лузана, дом 19, офис 19.

1. В соответствии с указанной процедурой в случае поступления заявления, обращения, жалобы, апелляции (далее по тексту – жалоба), выражающих несогласие с выполненной работой по подтверждению соответствия или с результатами подтверждения соответствия, представленных ОС, руководитель ОС организует их рассмотрение в установленном настоящим разделом порядке, обеспечивает предоставление ответа заинтересованным лицам, при необходимости организует разработку и выполнение корректирующих мероприятий.

2. Жалоба или апелляция регистрируется офис-менеджером ООО «Центр по безопасности аттракционов» в «Журнале регистрации входящих документов» и передается руководителю ОС. В ОС жалоба регистрируется менеджером по качеству ОС в «Журнале регистрации жалоб и апелляций», форма которого установлена Приложении Б. Руководитель ОС (заместитель руководителя ОС) должен убедиться, имеет ли жалоба отношение к деятельности органа по сертификации, за которую он несет ответственность, и, если имеет, принять ее к рассмотрению в случае подтверждения. В случае если жалоба не имеет отношения к деятельности ОС, руководителем ОС в письменном виде направляется мотивированный ответ.

2.1. Руководитель ОС (заместитель руководителя ОС) подтверждает получение органом по сертификации жалобы путем направления уведомления подавшему жалобу лицу. В «Уведомлении по рассмотрению жалобы (апелляции)» указывается следующая информация:

- сведения о Заявителе, подавшем жалобу;
- наименование и адрес (для юридических лиц);
- фамилию, имя, отчество, паспортные данные, адрес (для физических лиц);
- сведения о продукции в отношении которой проводится(лась) процедура подтверждения соответствия;
- суть вопроса (описание конфликтной ситуации, участников конфликтной ситуации);
- принята жалоба к рассмотрению или отказано, с указанием причины отказа в рассмотрении;
- сведения о назначенных лицах, участвующих в сборе необходимой информации, проверке достоверности жалобы, оценке, разработке предложений;
- сведения об объеме работ, выполняемых назначенными лицами для рассмотрения жалобы;
- сведения о представлении дополнительных документов и информации, необходимых для принятия решения по возникшим вопросам при необходимости.

3. Жалобы и апелляции рассматриваются Комиссией по рассмотрению апелляций (далее по тексту – комиссия по апелляциям, комиссия), которая формируется на основании распоряжения руководителя ОС.

4. Ответственность за организацию деятельности комиссии по апелляциям несет руководитель ОС.

5. Комиссия по апелляциям считается созданной с момента издания руководителем ОС распоряжения о ее создании и прекращает свои полномочия после принятия решения в соответствии с целями создания.

6. При рассмотрении поставленных перед ней вопросов и принятии решения комиссия по апелляциям руководствуется документами, устанавливающими правила и

требования по проведению подтверждения соответствия, действующими нормативными и правовыми документами.

7. Состав лиц, входящих в комиссию по апелляциям определяется руководителем ОС, и должен состоять из лиц, не имеющих отношение к предмету жалобы, апелляции. Члены комиссии должны иметь высшее профессиональное образование и опыт работы в области сертификации продукции не менее трех лет. В состав комиссии по апелляциям по решению руководителя ОС может включаться менеджер по качеству. Из состава комиссии руководитель ОС назначает председателя комиссии.

Чтобы обеспечить отсутствие конфликта интересов, персонал (включая управленческий), который оказывал консалтинговые услуги заказчику или работал с ним, не может использоваться органом по сертификации для анализа или утверждения порядка удовлетворения жалобы или апелляции в течение двух лет с момента прекращения консалтинговой деятельности или найма.

8. При рассмотрении жалоб может приглашаться эксперт по сертификации, иные лица, участвовавшие в оценке и подтверждении соответствия по рассматриваемому вопросу для получения пояснений.

9. В случае необходимости, в состав комиссии по апелляциям могут включаться эксперты по сертификации сторонних организаций, при этом они должны иметь высшее профессиональное образование и опыт работы в области по сертификации продукции не менее трех лет по профилю, соответствующему работам, с которыми связана жалоба. Их квалификация подлежит документальному подтверждению в ходе работы комиссии. Такие сторонние участники в обязательном порядке подписывают обязательство о сохранении конфиденциальной информации.

10. Основными функциями комиссии по апелляциям являются:

- разрешение спорных вопросов по выполнению работ по подтверждению соответствия;
- разрешение спорных вопросов в связи с аннулированием результатов подтверждения соответствия;
- разрешение несогласий заявителей с решениями ОС.

11. В обязанности комиссии по апелляциям входит:

- рассмотрение жалоб, апелляций заявителей по вопросам, связанным с проведением работ по подтверждению соответствия;
- доведение решений до заинтересованных сторон;
- участие в рассмотрении апелляции в случае ее передачи в вышестоящую инстанцию;
- запрос у заявителя, руководителей испытательных лабораторий и органов по сертификации, иных организаций дополнительных материалов, необходимых для рассмотрения претензий, изложенных в апелляции;
- заслушивание (при необходимости) на заседаниях комиссии представителей заявителя;
- принятие решений по существу рассматриваемых претензий;
- направление своих представителей для участия в работе по рассмотрению апелляций, поданных заявителем в вышестоящие инстанции.

12. Результаты рассмотрения по жалобе, апелляции оформляются в виде решения Комиссии по апелляциям. Комиссия принимает решение по жалобам, апелляциям простым большинством голосов. При наличии у членов комиссии по апелляциям особого мнения, оно должно быть отражено в решении. Решение утверждается председателем комиссии и направляется заявителю почтовым отправлением с уведомлением или лично. Второй экземпляр решения передается на хранение менеджеру по качеству и хранится вместе иными записями по качеству не менее 2 лет.

13. ОС выполняет требование п. 1.1 ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 28.12.2013 г. № 412. – рассматривает жалобы и обращения, относящиеся к его

деятельности по оценке соответствия (в том числе поступившие в национальный орган по аккредитации и направленные им для рассмотрения ОС), и направляет ответы на них в течение 10 рабочих дней со дня их поступления в ОС.

14. Информация о получении жалобы и результаты управления этими жалобами рассматриваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

15. Члены комиссии по апелляции обязаны обеспечивать беспристрастность и объективность принятия комиссией решений, исключать конфликт интересов, обеспечивать конфиденциальность информации, в том числе поступающей от третьих лиц.

16. Члены комиссии по апелляциям несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения жалобы, изложенной заявителем.

17. ОС несет ответственность за сбор и проверку всей требуемой информации, чтобы комиссия по апелляциям могла принять правомерное решение.

18. В случае признания обоснованности поступившей жалобы, Руководитель ОС обязан назначить ответственное лицо за устранение выявленных несоответствий и контролировать выполнение действий по устранению выявленных несоответствий. Корректирующие действия проводятся по п. 8.6.

19. При несогласии заявителя с принятым решением разногласия могут быть разрешены в судебном порядке.

20. В случае подачи жалобы или апелляции на действия, бездействие руководителя ОС или принятые им решения, его функции по организации рассмотрения жалоб выполняет директор ООО «Центр по безопасности аттракционов».

21. Для выявления и предотвращения причин поступления жалоб в ОС систематически проводятся: анализ жалоб, поступивших ранее (при наличии), анализ корректирующих и предупреждающих действий; периодические проверки нормативных документов; внутренние аудиты СМК; обучение персонала; анализ СМК и мер по совершенствованию СМК по результатам анализа.

22. При поступлении в ОС иных обращений (писем) соблюдаются следующие правила:

- обращения регистрируются офис-менеджером ООО «Центр по безопасности аттракционов» в «Журнале регистрации входящих документов» и передаются Руководителю ОС;

- руководитель ОС готовит по ним ответ или назначает ответственное лицо для подготовки ответа, или передаёт на рассмотрение исполнительному директору или директору;

- ответ на обращение (письмо) регистрируется офис-менеджером ООО «Центр по безопасности аттракционов» в «Журнале регистрации исходящих документов» и направляется адресату.